

## التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بضغط العمل والرضا عن العمل

د. هادي جعفر حسن

قسم علم النفس - جامعة الكويت

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم وكل من ضغوط العمل والرضا عن العمل، إضافة إلى معرفة الفروق في متغيرات الدراسة، تبعاً للعوامل الديموغرافية المختلفة للعينة. طبقت أربعة مقاييس وهي (التفاؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل) على ٣١٢ موظفاً وموظفة من الكويتيين. بينت النتائج أن التفاؤل ارتبط إيجابياً مع الرضا عن العمل، وسلبياً مع ضغوط العمل، في حين ارتبط التشاؤم سلبياً مع الرضا عن العمل، ولم يرتبط مع ضغوط العمل. كما أظهرت النتائج أن المتفائلين كانوا أكثر رضا عن العمل من المتشائمين، ولكن لم تظهر فروق بين المجموعتين في ضغوط العمل. وتبين أيضاً أن الإناث أكثر رضا عن العمل من الذكور، وأن المطلقين والأرامل من الجنسين كانوا أكثر شعوراً بضغط العمل وأقل رضا عن العمل من المتزوجين والعزاب. كما أن العاملين في مستوى الإدارة التنفيذية المباشرة كانوا أقل تشاؤماً من العاملين في الإدارة العليا.

للأفراد، حيث إن ضغوط العمل يمكن أن تزيد من التوتر وتخفف الرفاهية الشخصية (Houkes, Janssen, de Jonge, & Nijhuis, 2001). كما أن ضغوط العمل ترتبط إيجابياً بكل من الاكتئاب وضغط الدم وأمراض القلب (Cooper, Kirkcaldy, & Brown, 1994)، حيث تبين أن حوالي نصف الوفيات المبكرة في بريطانيا تعود إلى نمط الحياة التي يعيشها الأفراد، وإلى الأمراض ذات العلاقة بالضغط (Rees, & Cooper, 1992). كما اتضح أن لضغوط العمل تأثيراً على مخرجات المنظمة مثل: انخفاض معنويات العاملين، وانخفاض

إن مفهومي ضغوط العمل والرضا عن العمل من المفاهيم واسعة الانتشار في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي، ولهما دور كبير في تشكيل سلوك العاملين في منظمات الأعمال. ولقد اهتم الباحثون بمفهوم ضغوط العمل والرضا عن العمل بهدف تحسين نوعية الحياة المهنية للعاملين، فأظهرت دراسة (Hollnagel, Malterud, & Witt, 2000) أن أحد مصادر الصحة الشخصية للرجال هو الرضا عن العمل، والقدرة على التكيف مع ضغوط العمل، والتفاؤل. ولضغط العمل تأثير على الرفاهية النفسية والصحية والجسمية والعقلية

هدف معين يعني الفشل في تحقيق الآخو، وخاصة عندما لا يكون هناك حل مرضي للصراع، وما دام الفرد يبقى ملتزماً بتحقيق أهدافه معاً. ومن جانب آخر، فالتهديد ينشأ من الصراع، وهو تخمين الفرد بحدوث الضرر، إما لقيمه أو لأهدافه ذات الأهمية بالنسبة له. إن الضرر يشمل: الضرر الجسدي، أو النفسي، أو الاجتماعي. وإن شدة التهديد تعتمد على شعور الفرد بقدرته على التعامل مع الضرر الذي قد يحدث. فإذا شعر الفرد بأنه قادر على التعامل مع الضرر أو تجنب الضرر، فإن التهديد بالنسبة له سيكون أقل، ولكن إذا شعر بأنه غير قادر على السيطرة على الموقف، فإن التهديد سيكون شديداً.

تعرف ضغوط العمل (Job Stresses) بأنها "ردود الأفعال الكلية - البدنية، والسلوكية، والاجتماعية التي تصدر عن الفرد عندما تفوق متطلبات العمل الداخلية والخارجية قدرته على مواجهتها (Byrne, 1991: 53). ضغوط العمل إذا هي رد فعل الفرد لخصائص بيئة العمل، والتي تبدو أنها تشكل تهديداً له. فالضغوط تشير إلى سوء التوافق بين قدرات الفرد وبيئة العمل، فإما أن تكون متطلبات العمل تفوق قدرة الفرد، وإما أن الفرد ليس مؤهلاً للتعامل مع مواقف معينة (Byrne, 1991; Jamal, 1990). وأوضحت دراسة (Rhodewalt, Sansone, Hill,

الرضا عن العمل، وزيادة معدل دوران العمل والغياب بدون عذر، Theorell, 1993; Wheeler, & Ridling, 1994) وانخفاض الإنتاجية (Sauter, & Murphy, 1995; Stahl, & Hauger, 1994)، وزيادة حوادث العمل (Trimpop, Kirkcaldy, Athanasou, & Cooper, 2000).

تعرف الضغوط (Stresses) إجمالاً بأنها "العلاقة بين الفرد والبيئة التي يرى الفرد أنها تفوق أو تقل عن قدراته وإمكاناته وتهدد رفاهيته النفسية" (Gellis, Kim, & Hwang, 2004: 431). إن الضغوط هي أمور معرفية وإدراكية تتعلق بتفسير الفرد للمواقف على أنها غير مرغوب فيها، أو لا يمكن السيطرة عليها تماماً (Lazarus, & Folkman, 1984)، وإن خصائص الموقف ذاته لا تحدد كونه ضاغطة أو غير ضاغطة (Rhodewalt, & Agustsdottir, 1984).

يرى (Lazarus, 1984) أن الشعور بالضغط هو نتاج التفاعل بين خصائص البيئة وخصائص الفرد وكفاءة آلياته الدفاعية المعرفية، فتقييم الفرد للموقف، ودور كل من الإحباط والصراع والتهديد، هو الذي يولد الضغط. فالإحباط هو شكل من أشكال الخطر والأذى الذي يتعرض له الفرد ويهدد أهدافه. أما الصراع فإنه ينتج عندما تتعارض أهداف الفرد بعضها البعض، مما يولد الإحباط، لأن تحقيق

إن استراتيجيات التكيف التي يتبناها الأفراد تحدد إدراكهم لضغوط العمل، والتي تؤثر بعد ذلك على الصحة النفسية والجسمية لهم، ولكن يجب أن تكون مهارات التكيف موجودة طوال الوقت، وليس فقط عند إدراك الضغوط (Cooper et al., 1994).

ذكر (Lazarus & Folkman, 1984) أن هناك استراتيجيتين للتكيف مع الضغوط هما: التركيز على المشكلة، والتركيز على المشاعر والانفعالات. فاستراتيجية التركيز على المشكلة، تتضمن بذل الفرد للجهد لحل المشكلة أو تغيير الموقف الصعب بطريقة فعالة، في حين أن استراتيجية التركيز على المشاعر والانفعالات لا تغير المشكلة أو الموقف مباشرة، ولكن تساعد على إعطاء معنى جديد ينظم المشاعر والانفعالات، التي يثيرها الموقف الضاغط. إن استراتيجية التركيز على المشكلة هي أكثر فعالية، لأنها ترمي إلى إزالة مصادر الضغوط بدل من تحسين التأثير السلبي للضغوط. لذلك يمكن للبرامج العلاجية الموجهة للتعامل مع ضغوط العمل أن تزود الفرد بمهارات التكيف لتعينه على التعامل مع هذه الضغوط، كما أن الدعم الاجتماعي من زملاء العمل يقلل من مستوى ضغوط العمل (Abu AlRub, 2004).

إن الدراسات التي اهتمت بالفروق بين الجنسين في ضغوط العمل توصلت إلى أن

(Chemers, & Wysock, 1991) إدراك الفرد لعمله على أنه ضاغط هو المسئول عن الضرر الجسدي والنفسي الذي ينتج، وأن المستوى المنخفض من السيطرة على المواقف يرتبط بإدراك الفرد بأن العمل ضاغط. وبما أن الضغوط لا تؤثر على جميع الأفراد بنفس الطريقة والشدة، نظرا لاختلاف شخصيات الأفراد، فعندما يفسر الأفراد الأحداث التي تواجههم، فباتهم يشيرون إلى التفاعل بين أنفسهم وبيئاتهم.

واعتمادا على ذلك، فقد افترض عدد من الباحثين (Cooper et al., 1994; Kahn, & Byosiore, 1992) أن السمات والخصائص الشخصية هي التي تؤثر على إدراك الأفراد للضغوط، فالأفراد الذين يتعرضون لنفس الظروف، قد يظهرهم ردود أفعال نفسية وجسمية وسلوكية مختلفة، اعتمادا على اختلاف خصائصهم الشخصية. فقد أوضحت دراسة (Glazer, Stetz, & Izso, 2004) أن وجهة الضبط الخارجي ارتبطت إيجابيا بالشعور بضغوط العمل، في حين أن وجهة الضبط الداخلي قد تحمي الأفراد من الشعور بالضغوط. كما أوضحت الدراسة نفسها أن نمط السلوك (أ) ارتبط إيجابيا بضغوط العمل، في حين أن دراسة (Elo, 1985) بينت أن التفاؤل والتشاؤم وقوة الأنا من العوامل التي تؤثر في إدراك الأفراد للضغوط.

بأنه "المشاعر الإيجابية الناتجة عن تقويم الفرد لخبرته في العمل على أنها مصدر لإشباع الحاجات المهمة في حياته العملية"، كما يعرفه أيضاً بأنه "استجابة الفرد الانفعالية، والتقويمية، والوجدانية تجاه عمله" (Saal, & Kinght, 1988: 297).

أوضح (Winefield, Winefield, 1991) (Tiggemann, & Goldney, 1991) أن الموظفين الراضين عن عملهم أظهروا تقييماً أعلى للذات، وتأثراً أقل بالاكئاب، ومزاجاً سلبياً أقل، وذلك مقارنة بالعاملين غير الراضين، وبالعاطلين عن العمل. كما أوضحت دراسة (Arafa, Nazel, 2003) (Ibrahim, & Attia, 2003) أن عدم الرضا عن العمل يعتبر عاملاً منبئاً بتدهور الصحة النفسية للعاملين في مهنة التمريض، وبخاصة في المستويات الوظيفية المنخفضة. وفي السياق نفسه، وجدت دراسة (Mohren, Swaen, 2005) (Kant, Van Schayck, & Galama, 2005) أن انخفاض الرضا عن العمل يزيد من فرصة غياب الموظف عن العمل عند الإصابة بالأمراض الشائعة البسيطة مثل: نزلات البرد، وأن الغياب في مثل هذه الحالات يتأثر بالدافعية تجاه العمل.

إن الرضا عن العمل يرتبط إيجابياً بكل من: مكانة العمل، والتحكم في اتخاذ القرارات، والحوافز المادية، والمهام التي

الإثاث أكثر إحساساً بضغوط العمل من الذكور (AL-Mashaan, 2001)، وأن أكثر مصدر للإحساس بالضغوط عند الإثاث هو التداخل بين مسؤوليات العمل والمسؤوليات الأسرية (عويد المشعان، ٢٠٠١). كما يختلف الذكور عن الإثاث في استراتيجية التكيف التي يستخدمونها لمواجهة الضغوط، فالذكور عادة يستخدمون التركيز على المشكلة كاستراتيجية للتكيف مع الضغوط (Hurst, 1997)، في حين أن الإثاث يستخدمون التركيز على المشاعر والانفعالات (Tamres, Janick & Helgeson, 2002).

ومن جهة أخرى، فإن مفهوم الرضا عن العمل من المفاهيم المهمة في علم النفس الصناعي، حيث إنه يرتبط بعدد من المتغيرات مثل: الأداء، والولاء للمنظمة، والغياب، ومعدل دوران العمل، والرغبة في ترك العمل (Bechr, & Gupta, 1978)، كما يرتبط الرضا عن العمل بكل من: الرفاهية النفسية، ونوعية الحياة، والرضا عن الحياة، لأن الأفراد العاملين يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، ومن ثم فإن الرضا عن العمل له تأثير كبير على رضاهم عن حياتهم بشكل عام. يُعرف (Steinhardt, Dolbier, 2003: 384) (Gottlieb, & McCalister, 2003) الرضا عن العمل (Job Satisfaction)

أوضحت دراسة (Fuller et al., 2003) أن الضغوط ذات تأثير تراكمي بمرور الوقت، وأن الرضا عن العمل يتأثر بشكل كبير بإدراك الفرد لتلك الضغوط، لذلك أجمعت نتائج الدراسات على أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل (Babin, & Boles, 1998; Bogg, & Cooper, 1995; Byrne, 1991; Cooper et al., 1994; Firth, Mellor, Moore, & Loquet, 2003; Garrett, 2003; Jamal, 1990; Steinhardt et al., 2003; Sullivan, & Baghat, 1992).

إن كلا من ضغوط العمل والرضا عن العمل لهما تأثير مباشر على الصحة الجسمية والنفسية (Long, Kahn, & Schutz, 1992; Parasuraman, & Cleek, 1984). وعلى الرغم من أن دراسة (Cooper et al., 1994) وجدت أن نمط السلوك (أ) يرتبط سلباً بالرضا عن العمل، وإيجاباً بضغوط العمل، فإن دراسة (Byrne, 1991) لم تجد تأثيراً لضغوط العمل وعدم الرضا عن العمل على الإصابة بمرض القلب، الذي أجمع الباحثون على أنه يرتبط بشدة بنمط السلوك (أ) (Booth-Kewley, & Friedman, 1987; Rosenman, 1983).

يعد كل من التفاؤل (Optimism) والتشاؤم (Pessimism) من الخصائص الشخصية المستقرة والثابتة إلى حد بعيد، ويعتقد بعض الباحثين أن التفاؤل عادة

تتضمن تحدياً (Arches, 1991; Butler, 1990; Siefert, Jayaratne, & Chess, 1991)، في حين أن الأجر والترقية يرتبطان بعدم الرضا عن العمل (Butler, 1990).

لقد بين (Gellis et al., 2004) أن خصائص الأفراد وخصائص المنظمة تؤثران في مشاعر الرضا لدى العاملين، فالمستوى المرتفع من نمط السلوك (أ) يرتبط بالمستوى العالي من عدم الرضا عن العمل (Byrne, 1991)، كما أن كمية العمل أو مقداره، وظروف العمل، وضغط الوقت، وصعوبات التعاون مع زملاء العمل، وإدراك نقص الدعم من المنظمة ترتبط سلباً بالرضا عن العمل (Gellis et al., 2004; Kadushin, & Kulys, 1995; Vinokur-Kaplan, 1991).

خلصت الدراسات إلى أن هناك فروقاً بين الجنسين في الرضا عن العمل، حيث إن الذكور أكثر رضا عن العمل بشكل علم من الإناث (عويذ المشعان، ٢٠٠٢، AL-Mashaan, 2003). ولكن دراسة (Kim, 2005) وجدت أن الفروق بين الجنسين هي في مصادر الرضا عن العمل، فالإناث أكثر تركيزاً واهتماماً بالعوائد الداخلية من العمل، مثل طبيعة العمل ومسؤولياته، في حين أن الذكور أكثر اهتماماً بالعوائد الخارجية للعمل، مثل الأجر والامتيازات المالية الأخرى.

ودرس (Scheier et al., 1989) أثر سمة التفاؤل على الشفاء من جراحة الشريان التاجي، وتبين أن المرضى الأكثر تفاؤلاً بالنسبة للعملية الجراحية، كانوا أسرع شفاءً بعد إجراء العملية من المرضى المتشائمين، كما كان المتفائلون أيضاً أسرع في العودة إلى ممارسة أنشطتهم الطبيعية في الحياة بعد إجراء العملية الجراحية، مما يشير إلى أن سمة التفاؤل يمكن أن تنبئ بمحاولات التكيف أو التغلب على المشكلات بعد إجراء الجراحة. وذكر (Schulman, 1999) أن الدراسات أوضحت أن المتشائمين أكثر عرضة للإصابة بالأمراض المعدية أكثر من المتفائلين، وأنهم يزورون الطبيب أكثر، كما أنهم أكثر عرضة للوفاة بسبب أمراض القلب (Buchanan, 1989; Peterson, 1988). وفي السياق نفسه، درس (Sumi, 1988) وعلاقته (Horie, & Hayakawa, 1997) التفاؤل ونمط السلوك (أ)، ووجدوا أن الأفراد الذين يحصلون على درجة مرتفعة في التفاؤل وفي نمط السلوك (أ) لديهم معدل منخفض من القلق، مقارنة بالأفراد الذين يحصلون على درجة منخفضة في التفاؤل ومرتفعة في نمط السلوك (أ). كما بينت الدراسات أن المتفائلين يحققون أداء أعلى في المدرسة (Lee, 1993) وفي العمل (Seligman, & Schulman, 1990).

يكون موروثة (Schulman, Keith, & Seligman, 1993)، في حين يرى باحثون آخرون أنه مكتسب في المقام الأول. ويعرف عبد الخالق (١٩٩٦) التفاؤل بأنه "تظرة استبشار نحو المستقبل، تجعل الفرد يتوقع الأفضل، وينتظر حدوث الخير، ويرنو إلى النجاح، ويستبعد ما خلا ذلك"، في حين يعرف التشاؤم بأنه "توقع سلبي للأحداث القادمة، يجعل الفرد ينتظر حدوث الأسوأ، ويتوقع الشر والفشل وخيبة الأمل، ويستبعد ما عدا ذلك إلى حد بعيد" (ص ٦).

لقد بحث كثير من الدراسات علاقة التفاؤل والتشاؤم بعدد كبير من المتغيرات، فعلى سبيل المثال، أشارت دراسة (Marshall, Wortman, Kusulas, Hervig, & Vickers, 1992) إلى وجود ارتباط سلبي بين التفاؤل والعصابية، كما وجدت دراسة (Scheier, & Carver, 1987) ارتباطاً سلبياً بين التفاؤل وكل من اليأس والتشاؤم، في حين أن دراسة (Colligan, Offord, Malincho, Schulman, & Seligman, 1994) كشفت عن ارتباط إيجابي مرتفع بين التشاؤم والاكتئاب.

أما دراسة (Marshall, Wortman, Vickers, Kusulas, & Hervig, 1994) فقد أوضحت أن التفاؤل ارتبط سلبياً بالتشاؤم، وأن التفاؤل ارتبط إيجابياً بضبط النفس (Marshall, & Lang, 1990).

(Scheier, & Carver, 1992; Strutton, & Lumpkin, 1992; Sumi, 1997). وفي هذا السياق، فإن نموذج التنظيم الذاتي (Self-regulation model) الذي وضعه (Carver, 1981) يفترض أن التفاؤل له تأثير كبير ودور مهم في الطريقة التي يتكيف بها الأفراد مع المواقف اليومية الضاغطة، حيث يواصل المتفائلون الكفاح، والعمل الجاد، والتكيف الفعال مع المشكلات التي تواجههم، كما أنهم ينخرطون في سلوكيات صحية أكثر من المتشائمين، في حين أن المتشائمين يميلون إلى الاستسلام والانسحاب.

فقد وجد (Scheier, & Carver, 1985) أن المتفائلين يعانون من أعراض جسمية أقل نتيجة للضغط، لأنهم يستخدمون استراتيجية "التركيز على المشكلة" عندما يدركون أن الموقف يمكن السيطرة عليه (Scheier, Weintraub, & Carver, 1986; Strutton, & Lumpkin, 1992)، ويؤدي ذلك إلى تخفيض التأثيرات السلبية على الأداء، وعلى الصحة النفسية والجسمية (Scheier, & Carver, 1987). في حين أن المتشائمين يستخدمون استراتيجية "التركيز على الانفعال" المتمثلة في الإنكار والانسحاب السلوكي، وتجنب الهدف الذي يتضمن ضغوط (Scheier, Carver, & Bridges, 2001) والتركيز على الانفعال

1986; Strutton, & Lumpkin, 1992)، وأن التفاؤل يؤثر في الأداء في المواقف المختلفة مثل: قدرة الفرد على التكيف مع الإكساب (Herman-Stahl, & Petersen, 1996)، والطلاق (O'Leary, Franzoni, Brack, & Zirps, 1996)، كما أن التفاؤل يرتبط بتحسين المزاج، ويساعد على بناء جهاز مناعي قوي (Kamen-Siegel, Rodin, Seligman, & Dwyer, 1981; Segerstrom, Taylor, Kemery, & Fahey, 1998).

ويرتبط التفاؤل بإدراك الضغوط (Cozzarelli, 1993; Paulik, 2001) حيث يقلل من إدراك الفرد للضغط، ومن ثم يزيد من قدرته على الأداء (Scheier, & Carver, 1992; Seligman, 1990).

فالتفاؤل بوصفه خاصية شخصية يسهل التكيف مع المتطلبات التي تفرضها المواقف الضاغطة، كما أنه يعمل بوصفه "مصدراً أو واقياً" (buffer) فعالاً ضد تأثير الضغوط، ومن بينها بطبيعة الحال ضغوط العمل (Paulik, 2001).

ويفترض الباحثون أن التفاؤل يساعد الفرد على الاستمرار بصحة جيدة تحت الظروف الضاغطة (Orr, & Westman, 1990)، فالأفراد الذين يحصلون على درجات مرتفعة في التفاؤل يحصلون عادة على درجات عالية على مقاييس الرفاهية الشخصية في أوقات الضغوط، مقارنة بالأفراد الذين يقررون أنهم أقل تفاؤلاً

أو العاطفة بوصفه استراتيجية للتكيف (Strutton, & Lumpkin, 1992).

ويبرز دور التفؤل أيضا في مجال الرضا عن العمل، حيث أظهرت الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين التفؤل والرضا عن العمل (عويد المشعان، ٢٠٠٢؛ Bolton, 1983; Reiber, 1999). على الرغم من أن عديداً من الدراسات أظهرت أن الذكور أكثر تفؤلاً من الإناث، وأن الإناث أكثر تشاؤماً من الذكور (أحمد عبد الخالق، ١٩٩٦؛ بدر الأنصاري، ٢٠٠٢؛ مایسة شکري، ١٩٩٩)، إلا أن دراسات أخرى أوضحت أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في كل من التفؤل والتشاؤم (عثمان الخضر، ١٩٩٩؛ فريج العنزي، ٢٠٠١؛ Sherman & Walls, 1995).

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة، يتبين لنا أنها اتفقت على العلاقة السلبية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل، وأن التفؤل والتشاؤم كخاصية مستقرة في الشخصية لها تأثير على إدراك الأفراد لضغوط العمل، وعلى شعورهم بالرضا عن العمل. ولكن الدراسات السابقة - وخاصة العربية منها- لم تبحث العلاقة بين جميع المتغيرات المقترحة في هذه الدراسة، كما أن الدراسات على عينات من الموظفين في هذا السياق قليلة، لذلك تسعى الدراسة التي بين أيدينا إلى استكشاف العلاقة بين

(التفؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل) معا.

#### الهدف من الدراسة:

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو تعرف علاقة التفؤل والتشاؤم بكل من ضغوط العمل والرضا عن العمل، حيث يفترض أن التفؤل والتشاؤم من الخصائص الشخصية المهمة، التي تؤثر في إدراك الأفراد للمواقف التي يواجهونها، ومن ثم يؤثر في استجاباتهم لهذه المواقف.

#### مشكلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما علاقة كل من التفؤل والتشاؤم بضغط العمل؟

- ما علاقة كل من التفؤل والتشاؤم بالرضا عن العمل؟

- ما هي الفروق بين المتفائلين والمتشائمين في ضغوط العمل والرضا عن العمل؟

- هل يختلف التفؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية للأفراد مثل: (الجنس، الحالة الاجتماعية، والمستوى الإداري، والمستوى التعليمي، ومدة الخدمة)؟



#### فروض الدراسة:

١- هناك علاقة سلبية بين التفاؤل وضغوط العمل، وعلاقة إيجابية بين التشاؤم وضغوط العمل.

٢- هناك علاقة إيجابية بين التفاؤل والرضا عن العمل، وعلاقة سلبية بين التشاؤم والرضا عن العمل.

٣- المتفائلون أقل شعورا بضغط العمل وأكثر رضا عن العمل، في حين أن المتشائمون أكثر شعورا بضغط العمل وأقل رضا عن العمل.

٤- هناك فروق بين الجنسين في كل من : التفاؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل.

٥- الخصائص الديموغرافية للأفراد (الحالة الاجتماعية، والمستوى الإداري، والمستوى التعليمي، ومدة الخدمة) تؤثر في شعورهم بالتفاؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل.

#### أهمية الدراسة:

كما سبق أن أوضحنا، فإن التفاؤل والتشاؤم من الخصائص الشخصية المستقرة إلى حد بعيد، والتي تؤثر في إدراك الأفراد للمواقف التي يواجهونها، ومن ثم تؤثر في استجاباتهم. وبما أن العمل والوظيفة من الأبوار المهمة التي

يضطلع بها الأفراد، فمن الضروري تعويف بعض العوامل التي يمكن أن تساعد على النجاح وتحقيق نتائج إيجابية في العمل والوظيفة، سواء أكان ذلك للأفراد أم لمنظمات الأعمال.

ومن خلال استعراض الأدبيات السابقة، يتضح قلة الدراسات - وبخاصة العربية منها - التي تناولت مفهومي التفاؤل والتشاؤم في المجال الصناعي والتنظيمي. كما أن الباحثة لم تتمكن من التوصل إلى دراسة تناولت مفاهيم الدراسة مجتمعة (التفاؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل)، لذلك رأت الباحثة أهمية مثل هذه الدراسة.

#### المنهج:

##### ١- العينة:

أجاب ٣١٢ موظفا وموظفة على مقاييس الدراسة، وتراوح المدى العمري لأفراد العينة بين ١٨-٦٠ سنة، وتركزت نسبة كبيرة (٨٢%) من أفراد العينة في الفئة العمرية ٢٠-٣٩ سنة. ويبين جدول (١) توزيع أفراد العينة وفقا لخصائصهم الديموغرافية<sup>٣</sup>.

جدول (١)  
التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة

المتغيرات	ن	%
النوع		
ذكر	١٣٧	٤٣,٩١
أنثى	١٧٤	٥٥,٧٨
الحالة الاجتماعية		
أعزب	٩١	٢٩,١٧
متزوج	٢٠٤	٦٥,٣٨
مطلق أو أرمل	١٥	٤,٨١
المؤهل العلمي		
أقل من الشهادة الثانوية	١٤	٤,٤٩
الشهادة الثانوية	٤٥	١٤,٤٢
الدبلوم	١١٨	٣٧,٨٢
الجامعي	١٢١	٣٨,٧٨
فوق الجامعي	١٢	٣,٨٥
المستوى الإداري		
التنفيذي	١٧٤	٥٥,٧٧
الإدارة الوسطى	١٠٤	٣٣,٣٣
الإدارة العليا	١٩	٦,٠٩
مدة الخدمة		
أقل من ٥ سنوات	٩٧	٣١,٠٩
بين ٥-١٠ سنوات	٩٥	٣٠,٤٥
أكثر من ١٠ سنوات	١١٩	٣٨,١٤

٣- استبعدت البيانات الناقصة عند تحليل جميع النتائج

## ٢- أدوات الدراسة :

جمعت بيانات الدراسة باستخدام أربعة مقاييس، يجب عنها المبحوث بنفسه، وهي: التفاعل، والتشاور، وضغوط العمل، والرضا عن العمل. وفيما يلي بيان موجز عن كل منها:

أولاً: مقياس التفاعل والتشاور: وهو من تأليف أحمد عبد الخالق (١٩٩٦)، ويتكون من ٣٠ بنداً، تقيس (١٥ بنداً) الأولى التفاعل، بينما تقيس البنود التالية التشاور (١٥ بنداً)، ويختار المستجيب بين ١ (لا) و ٥ (كثيراً جداً). وورد في دليل تعليمات

أساس ستة بدائل تتراوح من ١ (مصدر غير مؤكد إطلاقاً للضغط) إلى ٦ (مصدر مؤكد جداً للضغط). وتتراوح الدرجات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد بين ٦١ و ٣٦٦. وتشير الدرجة العليا إلى إدراك الفرد لمستوى مرتفع من ضغوط العمل، في حين أن الدرجة المنخفضة تشير إلى إدراك منخفض لضغوط العمل. قام عويد المشعان عام ١٩٩٥ بترجمة المقياس إلى اللغة العربية، والتحقق من خصائصه السيكومترية على عينة من الموظفين الكويتيين، وكانت النتائج مرضية (عويد المشعان، ٢٠٠١)، حيث حسب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق معامل الارتباط بين كل عبارة في المقياس والدرجة الكلية، وتراوحت المعاملات بين ٠,١٥ و ٠,٥٦، وجميعها دال إحصائياً، أما معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار، فقد تراوح بين ٠,٧٤ و ٠,٨٨. وحسب الصدق التلازمي للمقياس عن طريق ارتباطه بمقياس "الاضطرابات النفسية - الجسمية" من إعداد (Vieira, 1994)، وبلغ هذا المعامل ٠,٦٩. أما في الدراسة الحالية، فقد بلغ معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس ضغوط العمل ٠,٩٤، وهو معامل مرتفع يشير إلى اتساق داخلي للمقياس على العينة الكويتية.

ثالثاً: مقياس الرضا عن العمل: هو أحد مقاييس بطارية مؤشر ضغوط العمل

المقياس أن معامل ثبات ألفا لكرونباخ للعينة الكويتية (ن=١٠٢٥) وصل إلى ٠,٩٣. لمقياس التفاؤل، و ٠,٩٤، لمقياس التشاؤم. أما الصدق التلازمي - وذلك بارتباطه بمقياس التوجه للحياة من تأليف (Scheier, & Carver, 1985) - فقد بلغ ٠,٧٨. لمقياس التفاؤل، و -٠,٦٩، لمقياس التشاؤم. وهذه المعاملات تشير إلى صدق مرتفع للمقياسين. كما حسب الصدق التقاربي للمقياس عن طريق ارتباطه بكل من: الاكتئاب، والقلق، والوساوس القهرية، وكانت جميع معاملات الارتباط دالة، حيث كانت سلبية مع مقياس التفاؤل، وإيجابية مع مقياس التشاؤم. وهذا يشير إلى أن المقياس تتوافر فيه خصائص سيكومترية جيدة على البيئة الكويتية. وفي الدراسة الحالية، بلغ معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس التفاؤل والتشاؤم ٠,٩٦ و ٠,٩٤ على التوالي.

ثانياً: مقياس ضغوط العمل: وهو أحد مقاييس بطارية مؤشر ضغوط العمل Occupational Stress Indicator من تأليف (Cooper, Sloan, & Williams, 1988). ويتكون المقياس من ٦١ بنداً، تقيس عدة مصادر لضغوط العمل هي: العوامل المرتبطة بالعمل، ودور المدير، والعلاقة مع الآخرين، والتطور المهني، والمناخ والهيكل التنظيمي، والتداخل بين العمل والمنزل). يجاب عن كل بند على

للمقارنة بين الذكور والإناث على جميع متغيرات الدراسة.

ومن جانب آخر، استخدم تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين المتغيرات الديموغرافية (المستويات الاجتماعية والتعليمية والإدارية ومدة الخدمة) على جميع متغيرات الدراسة.

#### ٤- إجراءات التطبيق :

طبقت مقاييس الدراسة بشكل فردي على عينة البحث في أماكن عملهم، وقد طلب من المبحوثين المشاركة في تعبئة مقاييس الدراسة طوعية. وقد تم توضيح هدف الدراسة لهم، وأن البيانات التي سيدلون بها ستعامل بسرية، وستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

#### النتائج :

يعرض جدول (٢) المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة. ويتضح من ملاحظة هذا الجدول أن الفرض الأول تم التحقق منه جزئياً، حيث ارتبط التفاؤل سلبياً مع ضغوط العمل، ولم يظهر ارتباط دال إحصائياً بين التشاؤم وضغوط العمل. في حين أن الفرض الثاني قد تحقق في مجمله، حيث ارتبط التفاؤل إيجابياً بالرضا عن العمل وارتبط التشاؤم سلبياً بالرضا عن العمل، كما ارتبطت ضغوط العمل

من Occupational Stress Indicator تأليف (Cooper et al., 1988). ويتكون من ٢٢ بنداً تقيس الرضا الداخلي والرضا الخارجي عن العمل والمنظمة. وتتدرج بدائل الإجابة من ١ (غير راض بدرجة كبيرة جداً) إلى ٦ (راض بدرجة كبيرة جداً). وتتراوح الدرجات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد بين ٢٢-١٣٢. وتشير الدرجة العليا إلى شعور الفرد برضا مرتفع عن العمل. قام عويد المشعان عام ١٩٩٨ بترجمة المقياس إلى اللغة العربية، وحساب ثباته وصدقه، حيث بلغ معامل ثبات ألفا لكرونباخ ٠,٩٤، أما صدقه التلازمي فقد بلغ ٠,٧٢ وذلك بارتباطه بمقياس "الرضا عن العمل" من إعداد عويد المشعان (عويد المشعان، ٢٠٠٢). أما معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس الرضا عن العمل في هذه الدراسة فقد بلغ ٠,٩٥ ويشير إلى اتساق داخلي مرتفع.

#### ٣- تحليل البيانات :

حسبت المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة وهي (التفاؤل، والتشاؤم، وضغوط العمل، والرضا عن العمل). واستخدم اختبار (ت) للمقارنة بين المتفائلين (م+ع)، والمتشاؤمين (م+ع) على كل من ضغوط العمل، والرضا عن العمل. كما استخدم اختبار (ت) أيضاً

والرضا عن العمل ارتباطا سلبيا دالا، وكذلك الحال بالنسبة للتفاؤل والتشاؤم.

## جدول (٢)

المتوسطات والانحرافات المعيارية  
ومعاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة للعينة الكلية

المتغيرات	ن	م	ع	١	٢	٣
١- ضغوط العمل	٢٠٦	٢٥٤,٣٠	٤٤,٢٨			
٢- الرضا عن العمل	٢٨٣	٨٤,١٣	١٨,٤٩	٠,١٩-		
٣- التفاؤل	٢٨٦	٥٦,٧٠	١٢,٠	٠,١٥-	٠,٣٦	
٤- التشاؤم	٢٨٦	٢٥,١٩	١١,٤٥	٠,١٢	٠,١٣-	٠,٦٠-

\* دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠٥ (اختبار الذيلين).

\*\* دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ (اختبار الذيلين).

كل من ضغوط العمل والرضا عن العمل. واتضح أن المتفائلين أكثر رضا عن العمل من المتشائمين، ولكن لم تظهر فروق بين المتفائلين والمتشائمين في ضغوط العمل (انظر جدول ٣)، مما يعني أن الفرض الثالث قد تحقق تحققاً جزئياً.

تمت مقارنة عينة المتفائلين - وهم الذين حصلوا على درجات تزيد على المتوسط العام بانحراف معياري واحد (م+١ع) ومجموعة المتشائمين - الذين حصلوا على درجات تزيد على المتوسط العام بانحراف معياري واحد (م+١ع)، في

## جدول (٣)

اختبار (ت) للمقارنة بين المتفائلين والمتشائمين في الرضا عن العمل

المجموعة	ن	م	ع	د.ح	قيمة (ت)	الدالة
المتفائلون	٥٠	٩٣,٨٨	١٨,١٣			
المتشائمون	٤٠	٨١,٦٥	٢١,٠٦	٨٨	٢,٩٦	٠,٠١

الأخرى (التفاؤل والتشاؤم، وضغوط العمل). ومن ثم يكون الفرض الرابع قد تحقق جزئياً.

ويبين جدول (٤) أن الذكور أكثر رضا عن العمل من الإناث، ولكن لا توجد فروق بين النوعين على بقية المتغيرات

#### جدول (٤)

الفروق بين الجنسين على مقياس الرضا عن العمل

المتغير	ن	م	م	م.م	قيمة (ت)	الدلالة
الذكور	١٢٨	٨٦,٢٠	١٨,٧٠	٢٨٠	٢,٠٨	٠,٠٥
الإناث	١٥٤	٨٢,٠٣	١٨,١٦			

على كل من ضغوط العمل والرضا عن العمل فقط، حيث إن قيمة ف دالة إحصائية، مما يحتم إجراء اختبار إحصائي لبيان أي المجموعات كانت السبب في هذه الفروق، وقد استخدم اختبار "توكي" Tukey، ويبين جدول (٦) نتيجة التحليل.

لاختبار الفرض الخامس والمتعلق بالفروق في متغيرات الدراسة اعتماداً على اختلاف الخصائص الديموغرافية، استخدم تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين شرائح الفئات الاجتماعية المختلفة على جميع متغيرات الدراسة. يتضح من جدول (٥) أن هناك فروقاً بين الفئات الاجتماعية

#### جدول (٥)

تحليل التباين الأحادي لدرجات العينة الكلية على مقاييس الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل)

المتغير	مصدر التباين	م.م	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
التفاوت	بين المجموعات	٢	٢٤,٥٣	١٢,٢٧	٠,٠٨	غير
	داخل المجموعات	٢٨١	٤٠٧٨٥,٨٢	١٤٥,١٥		دال
	الكلية	٢٨٣	٤٠٨١٠,٣٥			
التشاور	بين المجموعات	٢	٢١٢,٨٣	١٠٦,٤٢	٠,٨١	غير
	داخل المجموعات	٢٨١	٣٦٩٧٨,٩٢	١٣١,٥٩		دال
	الكلية	٢٨٣	٣٧١٩١,٧٥			
ضغوط العمل	بين المجموعات	٢	١٢١٩٨,٩٠	٦٠٩٩,٤٥	٣,١٨	٠,٠٥
	داخل المجموعات	٢٠٣	٣٨٩٧٩٢,٠٤	١٩٢٠,١٦		
	الكلية	٢٠٥	٤٠١٩٩٠,٩٤			
الرضا عن العمل	بين المجموعات	٢	٢٠٧٢,٨٧	١٠٣٦,٤٣	٣,٠٨	٠,٠٥
	داخل المجموعات	٢٧٨	٩٣٥٧٢,١٣	٣٣٩,٥٩		
	الكلية	٢٨٠	٩٥٦٤٤,٩٩			

ويتضح من جدول (٦) أن الفروق الدالة إحصائياً في مقياسي ضغوط العمل والرضا عن العمل ظهرت فقط عند فئة الأرامل والمطلقين (من الجنسين)، حيث كانوا أكثر إحساساً بضغوط العمل، وأقل رضا عن العمل مقارنة بالعزاب والمتزوجين.

## جدول (٦)

### المتوسطات والانحرافات المعيارية

لدرجات العينة الكلية على مقياسي ضغوط العمل والرضا

عن العمل وفقاً للحالة الاجتماعية، واتجاه الفروق باستخدام طريقة توكي

الرضا عن العمل			ضغوط العمل			المؤشرات الإحصائية
م	م	ن	م	م	ن	
١٦,٩١	٨٤,٦٦	٨٢	٤٧,٣٥	٢٤٧,٦٠	٦٥	١- أعزب
١٨,٩٦	٨٤,٦١	١٨٥	٤١,٦٩	٢٥٥,٢٠	١٣٠	٢- متزوج
١٨,١١	٧٢,١٤	١٤	٤٧,٠٢	٢٨٣,١٨	١١	٣- أرمل أو مطلق
لا توجد فروق			لا توجد فروق			قيمة ف ١، ٢
توجد فروق، المجموعة ٣ هي الأعلى			توجد فروق، المجموعة ٣ هي الأعلى			قيمة ف ١، ٣
توجد فروق، المجموعة ٣ هي الأعلى			توجد فروق، المجموعة ٣ هي الأعلى			قيمة ف ٢، ٣

دالة إحصائية، مما يحتم إجراء اختبار إحصائي لبيان أي المجموعات كانت السبب في هذه الفروق، وقد استخدم اختبار توكي "Tukey"، ويبين جدول (٨) نتيجة هذا التحليل.

وفي السياق نفسه، استخدم تحليل التباين الأحادي أيضاً للمقارنة بين المستويات الإدارية المختلفة على كل مقياس الدراسة، وأظهر جدول (٧) أن هناك فروقا بين المستويات الإدارية المختلفة في التباين فقط، وأن قيمة ف

جدول (٧)  
تحليل التباين الأحادي لدرجات العينة الكلية  
على مقاييس الدراسة وفقا للمستوى الإداري

المتغير	مصدر التباين	د.م	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدالة
التفاوت	بين المجموعات	٢	٣٧١,٠٩	١٨٥,٥٥	١,٢٩	غير
	داخل المجموعات	٢٧٠	٣٨٨٠,١,١٣	١٤٣,٧١		دال
	الكلية	٢٧٢	٣٩١٧٢,٢٣			
التشاؤم	بين المجموعات	٢	١٢٨٠,٢٧	٦٤٠,١٤	٤,٩١	٠,٠١
	داخل المجموعات	٢٦٩	٣٥١٠,٣,٦٩	١٣٠,٤٩		
	الكلية	٢٧١	٣٦٣٨٣,٩٧			
ضغوط العمل	بين المجموعات	٢	٩٤٥٨,٠٧	٤٧٢٩,٠٤	٢,٤٦	غير
	داخل المجموعات	١٩٧	٣٧٩٤٦٨,٣٢	١٩٢٦,٢٣		دال
	الكلية	١٩٩	٣٨٨٩٢٦,٤٠			
الرضا عن العمل	بين المجموعات	٢	٢٠٢,٢٢	١٠١,١١	٠,٣٠	غير
	داخل المجموعات	٢٦٨	٩٠١٨٣,٧٣	٣٣٦,٥١		دال
	الكلية	٢٧٠	٩٠٣٨٥,٩٥			

ويتضح من جدول (٨) أن الفروق الدالة في مقياس التشاؤم ظهرت فقط عند العاملين في الإدارة المباشرة، حيث كانوا أقل تشاؤما من العاملين في الإدارة العليا، ولكن لم تظهر فروق أخرى.

جدول (٨)  
المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات العينة الكلية على مقياس التشاؤم وفقا للمستوى الإداري، واتجاه الفروق باستخدام طريقة توكي

المؤشرات الإحصائية	التشاؤم	
	م	ن
١- الإدارة العليا	٣٢,٨٦	١٤
٢- الإدارة الوسطي	٢٦,٣٨	٩٣
٣- الإدارة المباشرة	٢٣,٧٨	١٦٥
قيمة ف ١، ٢	لا توجد فروق	
قيمة ف ١، ٣	توجد فروق، المجموعة ٣ هي الأعلى	
قيمة ف ٢، ٣	لا توجد فروق	



(Riordan, Jonson, & Thomas, 1991; Sherman, & Walls, 1995) أن هناك علاقة سلبية بين التفاؤل وإدراك الضغوط. وفي السياق نفسه، بينت دراسات أخرى (Seligman, 1990; Scheier, & Carver, 1992) أن التفاؤل يقلل من إدراك الضغوط، ومن ثم يزيد من قدرة الفرد على الأداء. ولخصت دراسة (Kiyak, Vitaliano, & Grinean, 1988) هذه النتائج، حيث بينت أن التفاؤل يرتبط بالنظرة الإيجابية للمواقف الضاغطة، في حين أن التشاؤم يرتبط بالنظرة السلبية لصدمات الحياة، مع تجنب محاولات التغلب على المشكلات. ومن جانب آخر، وجدت دراسة (Bolton, 1983; Long, 1993) أن التفاؤل يرتبط ارتباطاً مرتفعاً بالرضا عن العمل. وعلى الرغم من أن نتائج الدراسة الحالية لم تجد أي ارتباط بين التشاؤم وضغوط العمل، فإن دراسة (Elo, 1985) أوضحت أن خاصية التفاؤل والتشاؤم تفسر إدراك الأفراد لضغوط العمل.

لقد تحقق الفرض الثالث تحقّقاً جزئياً، حيث تبين أن المتفائلين أكثر رضا عن العمل من المتشائمين، وهذا يتسق مع دراسة (Lounsbury et al., 2003) التي بينت أن الرضا الوظيفي يتأثر بالتفاؤل. ولكن لم تظهر فروق بين المتفائلين والمتشائمين في ضغوط العمل، مما يعني

ولم تظهر فروق بين المستويات التعليمية المختلفة على أي من متغيرات الدراسة، وكذلك الحال بالنسبة لمدة الخدمة في العمل.

#### المناقشة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم، وكل من الشعور بضغوط العمل وبالرضا عن العمل لدى عينة من الكويتيين العاملين في القطاع العام، وكذلك بحث الفروق في متغيرات الدراسة اعتماداً على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث. وأظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة في الاتجاه المتوقع، حيث ارتبط التفاؤل سلباً بضغوط العمل، وإيجابياً بالرضا عن العمل. كما أن الرضا عن العمل ارتبط سلباً بكل من ضغوط العمل والتشاؤم. وهذا يحقق الفرضين الأول والثاني، عدا أن ضغوط العمل لم ترتبط بالتشاؤم.

تتسق هذه النتائج مع نتائج عديد من الدراسات، حيث توصلت دراسة (Bhuiyan, Menguc, & Borsboom, 2005) إلى أن العاملين الذين يواجهون مستوى مرتفعاً من ضغوط العمل لديهم رضا منخفض عن العمل، ومعدل مرتفع من دوران العمل، ورغبة أكبر في ترك العمل. كما أكدت دراسات أخرى

أن ضغوط العمل لها التأثير نفسه على كل من المتفائلين والمتشاؤمين. وهذا يتناقض مع دراسة (Tuten, & Neidermeyer, 2004) التي وجدت أن المتشاؤمين يدركون الضغوط بدرجة أكبر من المتفائلين. وبالإضافة إلى ذلك، فقد أوضح عدد من الدراسات أن المتفائلين أكثر قدرة على استخدام استراتيجيات التكيف مع الضغوط (Rees, & Cooper, 1992; Scheier et al., 1986).

وبما أن معظم الدراسات خلصت إلى أن التفاؤل يرتبط سلبيا بضغط العمل وإيجابيا بالرضا عن العمل، فإن هذه النتائج يمكن الاستفادة منها في اختيار الموظفين، حيث يفضل اختيار الأفراد المتفائلين من أجل تحقيق نتائج أكثر إيجابية للمنظمة. وبما أن التفاؤل يمكن تعلمه (Seligman, 1990)، فيمكن تعليم الموظفين أن يكونوا أكثر تفاؤلا، حتى يمكنهم التعامل مع ضغوط العمل، وأن يكونوا أكثر رضا عن العمل، ومن ثم تحقيق أداء أفضل (Strutton, & Lumpkin, 1992).

رأى عثمان الخضر (١٩٩٩) أن دراسة التفاؤل في علاقته بأداء الأفراد لها أهمية تطبيقية في المجال التنظيمي والصناعي بوجه عام، وفي الاختيار، والتعيين، والإرشاد المهني، وفي تكوين فرق العمل، وفي السيطرة على

ضغوط العمل بوجه خاص. كما رأى (Lounsbury et al., 2003) أن المرشدين المهنيين يمكنهم أن يشجعوا المتشاؤمين على تطوير استراتيجيات تفاؤلية مثل إعادة التدريب، مما يساعدهم على التكيف للمواقف الجديدة، ومن ثم لا تعد ضاغطة بالنسبة لهم، لأن إدراك الفرد أنه سينجح يحرك لديه الرغبة في بذل الجهد، الذي يعد لازما للتغلب على العقبات وتحقيق الأهداف، فاعتقاد الفرد بأنه سينجح يؤدي إلى إتجاز عال، في حين أن الاعتقاد بأنه سيفشل ينتج عنه إتجاز منخفض.

ومن جانب آخر، توصلت الدراسة الحالية إلى أن الذكور كانوا أكثر رضا عن العمل من الإناث، ولم تظهر فروق بين المجموعتين على المتغيرات الثلاثة الأخرى. وهذا يتسق مع نتائج دراسات سابقة (عثمان الخضر، ١٩٩٩; Sherman, & Walls, 1995) التي لم تكشف عن فروق دالة بين الذكور والإناث في كل من: التفاؤل والتشاؤم. ولكن على النقيض من ذلك، فقد أسفرت بعض الدراسات عن فروق بين الجنسين في التفاؤل والشعور بضغط العمل، حيث بينت دراسة (Robbins, Spence, & Clark, 1991) أن الإناث أكثر تفاؤلا من الذكور، ولكن دراسة عويد المشعان (٢٠٠٠) وجدت أن الذكور أكثر تفاؤلا،

يشعرهم بزيادة الضغوط، وباتخفاض الرضا عن العمل، لا سيما في حالة التعارض بين المسؤولية الأسرية ومسئولية العمل، والتي تعتبر من المصادر الأساسية لضغوط العمل وفقا للبحوث المتعلقة بضغوط العمل (عويد المشعان، ٢٠٠١).

من النتائج اللافتة للنظر أن العاملين في الإدارة التنفيذية المباشرة كانوا أقل تشاؤما من العاملين في الإدارة العليا، وقد يعزى ذلك إلى أن العاملين في الإدارة التنفيذية المباشرة لا يملكون فرصة اتخاذ القرارات المهمة في المنظمة، كما أنهم أقل صلة بالخطط التنظيمية للمؤسسة التي يعملون فيها، ومن ثم فهم أقل معرفة بعواقب هذه القرارات والخطط، مما لا يؤثر في تقييمهم لها، وتبعاً لذلك لا يرتبط بدرجة التشاؤم لديهم.

#### حدود الدراسة :

تقتصر نتائج هذه الدراسة على العاملين في القطاع الحكومي، ولم تشمل العاملين في القطاع الخاص، والذين قد تختلف استجاباتهم لضغوط العمل والرضا عنه. كما يفضل في الدراسات التالية أن يتم التعامل مع مصادر الضغوط، كل على حدة، وليس على المجموع الكلي للضغوط من أجل التعرف على أي من مصادر الضغوط التي لها ارتباطات عالية بالتفاؤل، والتشاؤم، وبالرضا عن العمل.

في حين أن الإثاث أكثر تشاؤما. كما أوردت دراسات أخرى (Gellis et al., 1992; Rees, & Cooper, 2004) أن الإثاث أكثر إحساسا بضغوط العمل من الذكور.

إن الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (الحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، والمستوى الإداري، ومدة الخدمة) لم ترتبط ارتباطا مرتفعا بإدراك الأفراد لضغوط العمل، ولا بدرجاتهم في الرضا عن العمل، والتفاؤل والتشاؤم، ولكن النتائج بينت أن فئة الأرامل والمطلقين من الجنسين فقط كانوا أكثر إحساسا بالضغوط وأقل رضا عن العمل، كما أن العاملين في الإدارة التنفيذية المباشرة كانوا أقل تشاؤما من العاملين في الإدارة العليا. وتتسق هذه النتائج، في جانب منها، مع نتائج دراسة عثمان الخضر (١٩٩٩) التي لم تجد فروقا بين المتزوجين وغيرهم، ولا بين المستويات التعليمية المختلفة في التفاؤل والتشاؤم. إن شعور فئة الأرامل والمطلقين بضغوط العمل والرضا المنخفض عن العمل قد يعود، في جانب منه، إلى وضعهم الاجتماعي الحساس أكثر من طبيعة العمل نفسه. فالأرامل والمطلقون يضطربون عادة بدوري الأم والأب في الأسرة - وبخاصة في حالة وجود أطفال - مما يضع عليهم عبئا إضافيا يضاف إلى عبء العمل، الأمر الذي

المراجع:

- ١- أحمد عبد الخالق (١٩٩٦): دليل تعليمات القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- ٢- أحمد عبد الخالق (١٩٩٨): التفاؤل والتشاؤم وقلق الموت: دراسة عاملية. دراسات نفسية، ٨، ٣٦١-٣٧٣.
- ٣- بدر الأنصاري (٢٠٠٢): المرجع في مقاييس الشخصية: نقطن على المجتمع الكويتي. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- ٤- عثمان الخضر (١٩٩٩): التفاؤل والتشاؤم والأداء الوظيفي. المجلة العربية للعلوم الإنسانية، جامعة الكويت، العدد ٦٧، السنة ١٧، ٢١٥-٢٤٢.
- ٥- عويد سلطان المشعان (٢٠٠٠): التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالاضطرابات النفسية-الجسمية وضغوط أحداث الحياة لدى طلاب الجامعة. دراسات نفسية، ١٠، ٥٠٥-٥٣٢.
- ٦- عويد سلطان المشعان (٢٠٠١): مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، ١٣، ٦٧-١١٢.
- ٧- عويد سلطان المشعان (٢٠٠٢): العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، دولة الإمارات العربية المتحدة، ١٨، ٣٨-١.
- ٨- فريح الغنزي (٢٠٠١): الشعور بالسعادة وعلاقته ببعض السمات الشخصية. دراسات نفسية، ١١، ٣٥١-٣٧٧.
- ٩- مایسة شکري (١٩٩٩): التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بأساليب المشقة. مجلة الإرشاد النفسي، ٧، ١-٤٢.
- 10- Abu AlRub, R.F. (2004): Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. Journal of Nursing Scholarship, 36, 73-78.
- 11- Al-Mashaan, O.S. (2001): Job stress and job satisfaction and their relationship to neuroticism type A behavior, and locus of control among Kuwaiti personnel. Psychological Reports, 88, 1145-1152.
- 12- Al-Mashaan, O.S. (2003): Association among job satisfaction, optimism,

- pessimism, and psychosomatic symptoms for employees in the government sector in Kuwaiti. *Psychological Reports*, 93, 17-25.
- 13- Arafa, M.A., Nazel, M.W., Ibrahim, N.K., & Attia, A (2003): Predictors of psychological well-being of nurses in Alexandria, Egypt. *International Journal of Nursing Practice*, 9, 313-320.
  - 14- Archers, J. (1991): Social structure, burnout, and job satisfaction. *Social Work*, 36, 202-206.
  - 15- Babin, B., & Boles, J. (1998): Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal Market*, 62, 77-91.
  - 16- Bechr, T., & Gupta, N. (1978): A note on the structure of employee withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 21, 73-79.
  - 17- Bhuian, S., Menguc, B., & Borsboom, R. (2005): Stressors and job outcomes in sales: A triphasis model versus a linear-quadratic-interactive model. *Journal of Business Research*, 58, 141-150.
  - 18- Bogg, J., & Cooper, C. (1995): Job satisfaction, mental health, and occupational stress among senior civil servants. *Human Relations*, 48, 327-341.
  - 19- Bolton, B. (1983): Psychosocial factors affecting the employment of former vocational rehabilitation client. *Rehabilitation Psychology*, 28, 35-44.
  - 20- Booth-Kewley, A.A., & Friedman, H.S. (1987): Psychological predictors of heart disease: A quantitative review. *Psychological Bulletin*, 101, 343-362.
  - 21- Buchanan, G.H. (1989): Pessimism predicts death from coronary heart disease. Unpublished master's thesis, University of Pennsylvania.
  - 22- Butler, B. (1990): Job satisfaction: management's continuing concern. *Social Work*, 35, 112-117.
  - 23- Byrne, D. (1991): Occupational stress, type A behaviour and risk factors for coronary disease. *Psychiatria Fennica*, 22, 53-62.
  - 24- Carver, C.S., & Scheier, M.F. (1981): Attention and self-regulation: A control theory approach to human behavior. Springer-Verlag, New York.

- 25- Colligan, R.C., Offord, K.P., Malinchot, M., Schulman, P., & Seligman, M.E.P. (1994): Caving the MMPI for an optimism-pessimism scale: Seligman's attributional model and the assessment of explanatory style. *Journal of Clinical Psychology*, 50, 71-94.
- 26- Cooper, C.L., Kirkcaldy, B.D., & Brown, J. (1994): A model of job stress and physical health: the role of individual differences. *Personality and Individual Differences*, 16, 653-655.
- 27- Cooper, C.L., Sloan, S. G., & Williams, S. (1988): *The Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Windsor: NFER-Nelson.
- 28- Cozzarelli, C. (1993): Personality and self-efficacy as predictors of coping with abortion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, 1224-1236.
- 29- Elo, A.L. (1985): Health and Stress of Seafarers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 11, 427-432.
- 30- Firth, L., Mellor, D.J., Moore, K.A., & Loquet, C. (2003): How can managers reduce employee intention to quit? *Journal of Managerial Psychology*, 19, 170-187.
- 31- Fuller, J.A., Stanton, J.M., Fisher, G.C., Spitzmuller, C., Russell, S.S., & Smith, P.C. (2003): A lengthy look at the daily grind: Time series analysis of events, mood, stress, and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 88, 1019-1033.
- 32- Garrett, W.B. (2003): Occupational stress and job satisfaction among African American mental health professional. *Dissertation Abstract international section A: Humanities and Social Sciences*, 63(8-A), p 2848.
- 33- Gellis, Z.D., Kim, J., & Hwang, S.C. (2004): New York State case manager survey: urban and rural differences in job activities, job stress, and job satisfaction. *The Journal of Behavioral Services and Research*, 31, 430-440.
- 34- Glazer, S., Stetz, T., & Izso, L. (2004): Effects of personality on subjective job stress: a cultural analysis. *Personality and Individual Differences*, 37, 645-658.
- 35- Herman-Stahl, M., & Petersen, A. (1996): The protective role of coping

- and social resources for depressive symptoms among young adolescents. *Journal of Youth Adolescent*, 25, 733-745.
- 36- Hollnagel, H., Malterud, K., & Witt, K. (2000): Men's self-assessed personal health resources: approaching patients' strong points in general practice. *Family Practice*, 17, 529-534.
- 37- Houkes, I., Janssen, P.P.M., de Jonge, J., & Nijhuis, F.J.N. (2001): Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention: a multi-sample analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 1-23.
- 38- Hurst, T.E. & Hurst, M.H. (1997): Gender differences in mediation of severe occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 22, 121-137.
- 39- Jamal, M. (1990): Relationship of job stress and type A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43, 727-738.
- 40- Kadushin, G., & Kulys, R. (1995): Job satisfaction among social work discharge planners. *Health and Social Work*, 20, 174-186.
- 41- Kahn, R.L., & Byosiore, P. (1992): Stress in Organizations. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 42- Kamen-Siegel, L., Rodin, J., Seligman, M., & Dwyer, J. (1981): Explanatory style and cell-mediated immunity in elderly men and women. *Health Psychology*, 10, 229-235.
- 43- Kim, S. (2005): Gender differences in the job satisfaction of public employees: A study of Seoul metropolitan government, Korea. *Sex Roles*, 52, 667-681.
- 44- Kiyak, H.A., Vitaliano, P.P., & Crinean, J. (1988): Patients expectations as predictors of orthognathic surgery outcomes. *Health Psychology*, 7, 251-268.
- 45- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984): *Stress, Appraisal and Coping*. New

York: Springer.

- 46- Lee, C., Ashford, S.J., & Jamieson, L.F. (1993): The effects of type A behavior dimensions and optimism or coping strategy, health, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 143-157.
- 47- Long, B.C. (1993): Coping strategies of male managers: A prospective analysis of predictors of psychosomatic symptoms and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 184-199.
- 48- Long, B.C., Kahn, S.E., & Schutz, R.W. (1992): A causal model of stress and coping women in management. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 227-239.
- 49- Lounsbury, J.W., Loveland, J.M., Sundstrom, E.D., Gibson, L.W., Drost, A.W., & Hamrick, F. (2003): An investigation of personality traits in relation to career satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 11, 287-307.
- 50- Marshall, G.N., & Lang, E.L. (1990): Optimism, self-mastery, and symptoms of depression in women professionals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 132-139.
- 51- Marshall, G.N., Wortman, C.B., Kusulas, J.W., Herving, L.K., & Vickers, R.R. (1992): Distinguishing optimism from pessimism: Relations to fundamental dimension of mood and personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 1067-1074.
- 52- Marshall, G.N., Wortman, C.B., Vickers, R.R., Kusulas, J.W., & Herving, L.K. (1994): The five-factor model of personality as a framework from personality health research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 278-286.
- 53- Mohren, D.C.L., Swaen, G.M.H., Kant, I., Van Schayck, C.P., & Galama, J.M.D. (2005): Fatigue and job stress as predictors for sickness absence during common infection. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12, 11-20.
- 54- O'Leary, M., Franzoni, J., Brack, G., & Zirps, F. (1996): Divorcing parents: factors related to coping and adjustment. *Journal of Divorce Remarriage*, 25, 85-104.



- 55- Orr, E., & Westman, M. (1990): Does hardiness moderate stress, and how: a review. In M. Rosenbaum, (Ed.), *Learned resourcefulness: on coping skills, self-control, and adaptive behavior*. New York; Springer, (Pp. 64-94).
- 56- Parasuraman, S., & Cleek, M.A. (1984): Coping behaviors and managers' affective reactions to role stressors. *Journal of Vocational Behavior*, 24, 179-193.
- 57- Paulik, K. (2001): Hardiness, optimism, self-confidence and occupational stress among university teachers. *Studia Psychologica*, 43, 91-100.
- 58- Peterson, C. (1988): Explanatory style as a risk factor for illness. *Cognitive Therapy and Research*, 12, 117-130.
- 59- Rees, D., & Cooper, C.L. (1992): Occupational stress in health service workers in the U.K. *Stress Medicine*, 8, 79-90.
- 60- Reiber, J.U. (1999): Personality and coping as predictors of job outcomes in the work environment. *Dissertation Abstracts International: Section-B: The Sciences and Engineering*, 60, (1-B):0400.
- 61- Rhodewalt, F., & Agustsdottir, S. (1984): On the relationship of hardiness to the type A behavior pattern: Perception of life events versus coping with life events. *Journal of Research Personality*, 18, 212-223.
- 62- Rhodewalt, F., Sansone, C., Hill, C.A., Chemers, M.M., & Wysock, J. (1991): Stress and distress as a function of Jenkins activity survey-Defined type A behavior and control over the work environment. *Basic and Applied Social Psychology*, 12, 211-226.
- 63- Riordan, C.A., Jonson, G.D., & Thomas, J.S. (1991): Personality and stress at sea. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 391-409.
- 64- Robbins, A.S., Spence, J. T., & Clark, H. (1991): Psychological determinants of health and performance: The tangled web of desirable and undesirable characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 755-765.
- 65- Rosenman, R.H. (1983): Psychosomatic risk factors and coronary heart disease: Indications for specific preventive therapy. *Bern Stuttgart*

Vienna: Hans Huber publishers.

- 66- Saal, F.E., & Kinght, P.A. (1988): Industrial/Organizational psychology: Science and Practice. Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove, California.
- 67- Sauter, S., & Murphy, L. (1995): Organizational risk factors for stress. Washington, DC: American Psychological Association.
- 68- Scheier, M.F., & Carver, C.S. (1985): Optimism, coping and health: Assessing the effects of social support. American Journal of Community Psychology, 12, 37-52.
- 69- Scheier, M.F., & Carver, C.S. (1987): Dispositional optimism and physical well-being: the influence of generalized outcome expectancies on health. Journal of Personality, 55, 169-210.
- 70- Scheier, M.F., & Carver, C.S. (1992): Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. Cognitive Therapy and Research, 16, 201-228.
- 71- Scheier, M.F., Carver, C.S., & Bridges, M.W. (2001): Optimism, pessimism and psychological well-being. In E.C. Chang (Ed.), optimism and pessimism, implications for theory, research, and practice (pp. 189-216). Washington, DC: American Psychological Association.
- 72- Scheier, M.F., Weintraub, J.K., & Carver, C.S. (1986): Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. Journal of Personality and Social Psychology, 51, 1257-1264.
- 73- Schulman, P. (1999): Applied learned optimism to increase sales productivity. Journal of Personal Selling and Sales Management, 19, 31-37.
- 74- Schulman, P., Keith, D., & Seligman, M.E. (1993): Is optimism heritable? A study of Twins. Behaviour Research and Therapy, 31, 569-574.
- 75- Segerstrom, S. C., Taylor, S.E., Kemery, M.E., & Fahey, J. L. (1998): Optimism is associated with mood, coping and immune change in response to stress. Journal of Personality and Social Psychology, 74, 1646-1655.

- 76- Seligman, M. (1990): Learned optimism. New York: Alfred A. Knopf,
- 77- Seligman, M., & Schulman, P. (1986): Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 832-838.
- 78- Sherman, A.C., & Walls, J.W. (1995): Gender differences in the relationship of moderator variables to stress and symptoms. *Psychology and Health*, 10, 321-331.
- 79- Siefert, K., Jayaratne, S., & Chess, W. (1991): Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16, 193-202.
- 80- Stahl, S., & Hauger, R. (1994): Stress: An overview of the literature with emphasis on job-related strain and intervention. *Advances in Therapy*, 11, 110-119.
- 81- Steinhardt, M.A., Dolbier, C.L., Gottlieb, N.H., & McCalister, K.T. (2003): The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 17, 382-389.
- 82- Strutton, D., & Lumpkin, J. (1992): Relationship between optimism and coping strategies in the work environments. *Psychological Reports*, 71, 1179-1186.
- 83- Sullivan, S.E., & Baghat, R.S. (1992): Organizational stress, job satisfaction, and job performance: where do we go from here? *Journal of Management*. 18, 353-375.
- 84- Sumi, K. (1997): Optimism, social support, stress, and physical and psychological well-being in Japanese women. *Psychological Reports*, 81, 299-306.
- 85- Sumi, K., Horie, K., & Hayakawa, S. (1997): Optimism, type A behavior, and psychological well-being in Japanese women. *Psychological Reports*, 80, 43-48.
- 86- Tamres, L.K., Janicki, D. & Helgeson, V.S. (2002): Sex differences in coping behavior: A meta-analytic review and an examination of relative

- coping. *Journal of Personality and Social Psychology Review*, 6, 2-30.
- 87- Theorell, J. (1993): Medical and physiological aspects of job interventions. In Cooper, C.L., & Robertson, I.T. (Eds.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 173-192).
- 88- Trimpop, R., Kirkcaldy, B., Athanasou, J., & Cooper, C. (2000): Individual differences in working hours, work perceptions and accident rates in veterinary surgeries, *Work and Stress*, 14, 181-188.
- 89- Tuten, T.L., & Neidermeyer, P.E. (2004): Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 57, 26-34.
- 90- Vinokur-Kaplan, D. (1991): Job satisfaction among social workers in public and voluntary child welfare agencies. *Child Welfare*, 155, 81-91.
- 91- Wheeler, H., & Riding, R. (1994): Occupational stress in general nurses and midwives. *British Journal of Nursing*, 3, 527-534.
- 92- Winefield, A.H., Winefield, H.R., Tiggemann, M., & Goldney, R. D. (1991): A longitudinal study of the psychological effects of unemployment and unsatisfactory employment on young adults. *Journal of Applied Psychology*, 76, 24-431.

**Title** : The Relationship among Optimism, Pessimism and both Stress and Job Satisfaction  
**Author** : Dr. Hoda Gaáfer Hasan  
**Affiliation** : Dept. of psychology - Kuwait University,  
**Publication** : Derasat Nafseyah.  
**Issue** : 2006 January, Vol. 16 (1) pp. 83-111

**Abstract :**

The aim of the present study was to test the relationship among optimism and pessimism, and both job stress and job satisfaction, and to find out the differences on the study variables according to the demographic data. Four measures (optimism, pessimism, job stress and job satisfaction) were administered to 312 Kuwaiti workers. It was found that optimism correlated positively with job satisfaction and negatively with job stress, while pessimism correlated negatively with job satisfaction, but did not correlate with job stress. There were significant differences between optimists and pessimists as optimists were more satisfied with their job than pessimists, but there were no differences between the two groups on job stress. Women were more job satisfied than men. Divorced and widowed reported more job stress and less job satisfaction than their married and single counterparts, while workers in the executive level were less pessimistic than those in high managerial level.